

県民の要望等を組織運営に反映させる施策の実施要綱の制定について（例規通達）

平成12年7月12日
広監第299号警察本部長

改正 平成12年11月広報第484号
平成13年5月広監第255号
平成18年2月広監第148号
平成26年11月広監第1654号

平成13年3月広警務第426号
平成14年3月広総務第114号
平成21年3月広監第344号

各部長・参事官
各所属長

本県警察においては、警察諸活動に対する県民の声を真しに受け止め、これに迅速かつ誠実に対応するとともに、県民から寄せられる要望等を組織運営に反映させるため、この度、部内外の意見等を組織運営に反映させることに関する訓令（平成12年広島県警察本部訓令第33号）を定め、これらの理念等を規定したところである。

そこで、同訓令を効果的に運用し、県民の声を確実に把握又は受理して適正に処理し、県民の期待にこたえる警察の実現に寄与することを目的とした制度を確立するため、みだしの要綱を別添のとおり定め、平成12年7月12日から施行することとしたので、部下職員に周知徹底し、実効の上がる制度の運用を図られたい。

なお、広島県警察における要望等処理要領の制定について（平成元年4月1日付け広監第93号）は、平成12年7月11日限り廃止する。

記

制度の概要

1 県民の声の管理

県民の声のうち広島県公安委員会が処理する苦情以外のものを要望及び苦情に分類して、警務部首席監察官（以下「首席監察官」という。）が管理する。

2 審議委員会への上申

首席監察官は、要望等を内容ごとに分類・集約して、審議委員会に上申し、審議結果を踏まえて警察運営に反映させる施策を推進する。

3 迅速案件の処理

要望等のうち早急に対応する必要があるものについては、本部即報（報告）事項として明確化し、審議委員会への上申に先立って迅速、適正に処理する。

4 審議委員会委員長の指揮等

（1） 審議委員会委員長は、要望等の事柄の性質上、その処理に関し必要と認める場合は、業務を主管する所属の管理責任者に対し、必要な措置を講じるように命じることができる。

（2） 首席監察官は、苦情の処理に関し、審議委員会委員長の指揮を受けて、関係する所属の管理責任者に対し、必要な措置を講じるように指示することができる。

別添

県民の要望等を組織運営に反映させる施策の実施要綱

目次

- 第1 目的
- 第2 用語の定義
- 第3 職員の心構え
- 第4 首席監察官の任務
- 第5 管理責任者等
- 第6 管理責任者等の責務
- 第7 要望の処理
 - 1 把握した場合の措置
 - 2 警察本部長に対する報告等
 - 3 関係所属への通報等
 - 4 委員長の指揮

- 第8 苦情の処理
 - 1 受理した場合の措置
 - 2 警察本部長等に対する報告
 - 3 関係所属への通報等
 - 4 委員長の指揮
 - 5 処理経過等の報告
- 第9 要望等に対する回答
 - 1 要望に対する回答
 - 2 苦情に対する回答
 - 3 要望等に対する回答の時期
- 第10 処理票の保管

第1 目的

この要綱は、部内外の意見等を組織運営に反映させることに関する訓令（平成12年広島県警察本部訓令第33号）第8条の規定に基づき、広島県警察に寄せられる県民からの要望等の把握、受理及び処理に関して必要な事項を定めることにより、これらの要望等を警察の業務運営に的確に反映させ、もって、「県民の期待にこたえる警察」の実現に資することを目的とする。

第2 用語の定義

この要綱において使用する次の用語の意義は、それぞれ次に定めるとおりとする。

- (1) 要望とは、広島県警察の職員（以下「職員」という。）以外の者から広島県警察に寄せられる要望及び意見のうち、広島県公安委員会及び広島県警察の組織機構並びに各種警察業務の改善及び刷新に関するものをいう。
- (2) 苦情とは、警察活動又は職員に関するもので、次のものをいう。ただし、広島県公安委員会の苦情の処理に関する規程（平成13年広島県公安委員会規程第4号）第2条に規定する苦情のうち広島県公安委員会に対して申出のあったものを除く。
 - ア 不適切執行務に関するもの
 - イ 非違非行に関するもの
 - ウ 争訟事案に発展するおそれのあるもの
- (3) 要望等とは、要望及び苦情をいう。

第3 職員の心構え

職員は、県民から寄せられる要望等を的確に処理することが県民の理解と協力を得るための最良の手段であることを認識し、次に掲げる事項に留意して真しに対応しなければならない。

- (1) 知り得た事項を関係者以外に漏らさないこと。
- (2) 把握、受理及び処理に当たっては、親切、丁寧、迅速な対応に努めること。
- (3) 厳正公平を旨とし、先入観等により判断・処理を誤らないこと。

第4 首席監察官の任務

警務部首席監察官（以下「首席監察官」という。）は、各所属から報告を受けた要望等を内容別に分類・集約して、審議委員会に上申するものとする。

第5 管理責任者等

- 1 要望等を的確に把握、受理及び処理するため、各所属に管理責任者、取扱責任者及び取扱補助者を置く。
- 2 管理責任者、取扱責任者及び取扱補助者は、それぞれ次に掲げる者をもって充てる。
 - (1) 管理責任者 所属長
 - (2) 取扱責任者 次席、副隊長、副校長、副署長又は次長
 - (3) 取扱補助者 管理責任者があらかじめ指定する幹部職員及び当直責任者

第6 管理責任者等の責務

- 1 管理責任者は、所属における要望等の把握、受理及び処理の全般について指揮するとともに、把握又は受理した要望等については、本要綱により警察本部長等に報告するものとする。
- 2 取扱責任者は、管理責任者の指揮を受け、要望等を把握・受理するとともに、その処理に当たるものとする。
- 3 取扱補助者は、取扱責任者の指示を受け、要望等の把握、受理及び処理の補助に当たるものとする。

する。

第7 要望の処理

1 把握した場合の措置

- (1) 職員は、要望を把握した場合（警察本部の当直において把握した場合を除く。）は、要望処理票（別記様式第1号）を作成し、速やかに管理責任者に報告しなければならない。
- (2) 管理責任者は、把握した要望に係る業務が当該所属の主管する業務であるときは、当該業務の実態を調査し、改善の必要がある部分について速やかに是正措置を講じなければならない。
- (3) 警察本部の当直において要望を把握した職員は、要望処理票により当直司令に報告し、報告を受けた当直司令は、当直勤務終了後首席監察官に報告するものとする。

2 警察本部長に対する報告等

管理責任者（警察本部の当直において把握及び受理した要望等については首席監察官。以下同じ。）は、把握した要望のうち次に掲げるものについては、首席監察官及び審議委員会委員長（以下「委員長」という。）を経由して警察本部長に報告するとともに、その業務を主管する警察本部の所属の管理責任者にも報告しなければならない。

- (1) 公安委員会の組織又は運営に関するもの
- (2) 警察の組織又は運営に関するもの
- (3) 各種警察業務に関し、かつ、組織的対応を要するもの
- (4) その他特異・重要と認められるもの

3 関係所属への通報等

- (1) 管理責任者は、他の所属に係る要望の報告を受けたときは、速やかに当該他の所属の管理責任者に通報しなければならない。
- (2) 通報を受けた所属の管理責任者は、当該通報に係る要望について、本要綱によって適正に処理しなければならない。

4 委員長の指揮

委員長は、報告を受けた要望について必要と認める場合は、その業務を主管する所属の管理責任者に対し、必要な措置を講じるように命じることができる。

第8 苦情の処理

1 受理した場合の措置

- (1) 職員は、苦情を受理した場合（広島県警察が開設したホームページ（以下「ホームページ」という。）に電子メールにより送られてきた場合及び警察本部の当直において受理した場合を除く。）は、苦情処理票（別記様式第2号）を作成し、直ちに管理責任者に報告しなければならない。
- (2) ホームページに電子メールにより送られてきた苦情は、苦情処理票により直ちに首席監察官に報告するものとする。
- (3) 警察本部の当直において苦情を受理した職員は、苦情処理票により直ちに当直司令に報告し、報告を受けた当直司令は、次によって措置するものとする。
 - ア その内容から直ちに処理する必要があると認められる苦情については、首席監察官に即報し、指揮を受けるものとする。
 - イ その他の苦情については、速やかに関係所属に通報するなど所要の措置を執るとともに、当直勤務終了後首席監察官に報告するものとする。

2 警察本部長等に対する報告

- (1) 管理責任者は、受理した苦情のうち特異・重要なもので緊急に処理する必要があると認めるものについては、首席監察官及び委員長を経由して警察本部長に即報しなければならない。
- (2) 前記(1)以外の苦情については、首席監察官を経由して委員長に報告しなければならない。

3 関係所属への通報等

- (1) 管理責任者は、他の所属に係る苦情の報告を受けたときは、直ちに当該他の所属の管理責任者に通報しなければならない。
- (2) 通報を受けた所属の管理責任者は、当該通報に係る苦情について、本要綱に従って適正に処理しなければならない。
- (3) 首席監察官は、苦情の報告を受けた場合は、委員長の指揮を受けて、当該苦情に関係する

管理責任者に対し、必要な措置を講じるように指示することができる。

4 委員長の指揮

委員長は、報告を受けた苦情について必要と認める場合は、その業務を主管する所属の管理責任者に対し、必要な措置を講じるように命じることができる。

5 処理経過等の報告

管理責任者は、受理し、又は通報を受けた苦情の処理経過及び処理結果について、首席監察官を経由して委員長に報告しなければならない。

第9 要望等に対する回答

1 要望に対する回答

要望に対する回答は、当該要望を処理した管理責任者が回答の必要性があると認めたときに、文書その他適当と認める方法により行うものとする。

2 苦情に対する回答

(1) 文書による苦情

文書（電子メール及びファクシミリを含まない。以下同じ。）により苦情を受理した場合は、警察本部長は、事実調査及びその結果を踏まえた措置について、申出人に対し、文書（文書以外の方法での回答を求めていると認められるときは文書以外の方法）により、自ら回答を行い、又は管理責任者に回答を行わせるものとする。ただし、次のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

ア 申出が広島県警察の事務の適正な遂行を妨げる目的で行われたと認められるとき。

イ 申出人の氏名又は所在が不明であるとき。

ウ 申出人が他の者と共同で苦情の申出を行ったと認められる場合において、当該他の者に回答を行ったとき。

エ 申出人が回答を求めていると認められるとき。

(2) 文書によらない苦情

文書以外の方法による苦情については、前記(1)に準じて処理するものとする。ただし、申出人への回答は、文書その他適当と認められる方法によるものとする。

3 要望等に対する回答の時期

回答は遅滞なく行うこと。ただし、事実調査等に相当な期間を要する場合は、適宜、その経過を回答すること。

第10 処理票の保管

管理責任者は、要望処理票及び苦情処理票に処理経過及び処理結果を明らかにし、当該処理票を原則として3年間保管しなければならない。

(別記)

様式第1号

(第7関係)

様式第2号

(第8関係)

別記様式省略